

KLACHTENREGELING IVN

Deze klachtenregeling geeft duidelijkheid over de reikwijdte van de regeling en de wijze waarop klachten worden ontvangen en afgehandeld. De klachtenregeling is op 25/06/2022 vastgesteld door de landelijke raad van IVN.

Artikel 1 Klacht

Een klacht is: een schriftelijke of digitaal ingediende uiting van ongenoegen over de geboden service, diensten, producten en/of activiteiten van IVN. Een klacht kan gaan over alle aspecten die betrekking hebben op IVN, met uitzondering van specifieke klachten over sociale veiligheid. Hiervoor is het “in veilige handen” beleid van IVN ingericht. Een klacht kan niet anoniem worden ingediend.

Artikel 2 Doel klachtenregeling

IVN beschouwt een klacht als een mogelijke tekortkoming in de realisatie van de doelstellingen van IVN. De klachtenregeling wil (a) recht doen aan de individuele klager en (b) de kwaliteit van de dienstverlening door IVN verbeteren.

Artikel 3 Rollen en taken

3.1 Klachtencommissie

De klachtencommissie wordt samengesteld uit leden van de commissie leenzaken. De klachtencommissie kiest haar eigen voorzitter en bestaat minimaal uit drie leden. De klachtenfunctionaris functioneert als secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft drie taken:

- (1) Zij stuurt de klachtenfunctionaris aan en treedt op als klankbord.
- (2) Zij functioneert als beroepscommissie voor klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld.
- (3) Zij zorgt ervoor dat ontvangen klachten structureel gebruikt zullen worden om de prestaties van IVN te verbeteren. De klachtencommissie rapporteert éénmaal per jaar in het jaarverslag haar bevindingen.

3.2 Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een medewerker van IVN die ervoor verantwoordelijk is dat de klacht intern wordt geregistreerd, ter beantwoording wordt voorgelegd aan de relevante klachtenbehandelaar en controleert of de klacht binnen de gestelde termijn en naar tevredenheid is opgelost.

De klachtenfunctionaris kent een klacht toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenfunctionaris kan hem/haar aanspreken bij het niet correct en/of tijdig afhandelen van de klacht en controleren of de klachtenbehandelaar de klacht op de juiste wijze en binnen de daarvoor gestelde termijn afhandelt. De klachtenfunctionaris neemt na een week na afhandeling contact op met de klager om te informeren naar de tevredenheid over de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris rapporteert aan de klachtencommissie en functioneert als secretaris van de klachtencommissie.

3.3 klachtenbehandelaar



De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De klachtenbehandelaar is degene die inhoudelijk verantwoordelijk is voor de dienst of het product waarover de klacht is ingediend.

De voortgang van de behandeling wordt tijdig teruggekoppeld aan de klachtenfunctionaris. In de reactie naar de klager wordt vermeld of de klacht al dan niet gegrond is. Als de klacht gegrond blijkt worden excuses gemaakt en wordt vermeld welke actie ondernomen is om herhaling te voorkomen. Als de klacht ongegrond blijkt, zal worden uitgelegd waarop die beoordeling is gebaseerd.

Artikel 4 Procedure

4.1 Indienen van klachten

De klager dient bij het indienen van een klacht gebruik te maken van het klachtenformulier en altijd zijn naam en contactgegevens te vermelden en de reden van de klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website www.ivn.nl via het digitale klachtenformulier. Een klacht moet gaan over de dienstverlening of een product van de IVN. De klager kan aangeven wat voor hem/haar een gewenste uitkomst van de afhandeling van de klacht is.

4.2 Verwerken van klachten

Alle ontvangen klachten worden direct door IVN in behandeling genomen. De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt binnen maximaal 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager. Hierbij wordt de ondernomen actie vermeld en de termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie van IVN verwacht kan worden. Alle door de IVN ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van de ontvangen klachten wordt een registratie bijgehouden. De geregistreerde gegevens worden volgens AVG-normen bewaard en behandeld.

4.3 Klachten over medewerkers

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker van IVN treedt diens leidinggevende op als klachtenbehandelaar. De leidinggevende stelt de medewerker waarop de klacht betrekking heeft daarvan op de hoogte en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.

Indien de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder dan zal de Raad van Toezicht optreden als klachtenbehandelaar van de klacht.

Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de Raad van Toezicht of op een lid van de Landelijke Raad dan zal de klachtencommissie als klachtenbehandelaar optreden.

4.4 Beroep

Indien klager na afhandeling van de klacht ontevreden blijft dan kan als laatste escalatieniveau de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend en geschied op basis van consensus.

Artikel 5 Rapportage

De klachtenfunctionaris maakt eenmaal per jaar een overzicht van de behandelde klachten en legt dit voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie stelt een rapport op dat wordt opgenomen in het jaarverslag van IVN.

Artikel 6 Tot slot

6.1 Een evaluatie van deze klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van

de procedure en vervolgens om de 3 jaar.

6.2 Deze klachtenprocedure is onderdeel van het huishoudelijk reglement van IVN en wordt daarin als zodanig genoemd.

6.3 In alle gevallen waarin de procedure niet voorziet beslist de bestuurder van IVN in overleg met de klachtenfunctionaris.

